

(様式5)

調査報告書

外部評価項目構成

	項目数
・理念に基づく運営	11
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
・安心と信頼に向けた関係づくりと支援	2
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	1
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	1
・その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント	6
1. 一人ひとりの把握	1
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し	2
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働	2
・その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	11
1. その人らしい暮らしの支援	9
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	2
合計	30

訪問調査日	2008年2月20日
調査実施の時間	開始 10時00分 ~ 終了16時30分

訪問先事業所名 (都道府県)	グループホームはるすのお家・阪南 (大阪府)
-------------------	---------------------------

評価調査員の氏名	氏名 南 ヤエ 氏名 平井 英蔵
事業所側対応者	職名 ホーム長 氏名 美濃 尚子 ヒアリングを行った職員数 (2)人

記入方法

「取り組みの事実」欄は、ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入してください。

「取り組みを期待したい項目」欄は、今後、さらに工夫や改善が必要と思われる項目に をつけてください。

項目番号について

外部評価項目は30項目です。

「外部」にある項目番号が外部評価の通し番号です。

「自己」にある項目番号は自己評価で該当する番号です。参考にして下さい。

用語について

家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含む。

(他に「家族」に限定する項目がある)

運営者 = 事業所の具体的な経営・運営に関わる決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)。

職員 = 「職員」には、管理者および非常勤職員を含む。

チーム = 一人の人を関係者が連携し、共通認識で取り組むという意。

関係者とは管理者・職員はもとより、家族、かかりつけ医、包括支援センターなど、事業所以外で本人を支えている関係者を含む。

【評価実施概要】

事業所番号	2779500517
法人名	株式会社はるす
事業所名	グループホームはるすのお家・阪南
所在地	阪南市鳥取105番地の1 072-473-7377
評価機関名	特定非営利活動法人エイジコンサーン・ジャパン
所在地	大阪市住之江区南港北2-1-10ATCビルITM棟9階
訪問調査日	2008年2月20日

【情報提供票より】（平成20年2月3日事業所記入）

（1）組織概要

開設年月日	平成15年10月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	人	常勤	6 人、非常勤 11 人、兼務、

（2）建物概要

建物構造	（木造）造り		
	2階建ての 1～2階部分		

（3）利用料金等（介護保険自己負担分を除く）

家賃（平均月額）	30,000 円	その他の経費（月額）	30,000 円	
敷金	有（円）	無		
保証金の有無 （入居一時金含む）	200,000円	有りの場合 償却の有無	有6ヶ月 / 無	
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり 900 円			

（4）利用者の概要（平成20年1月31日現在）

利用者人数	17名	男性	4名	女性	13名	
要介護1	4名	要介護2	4名			
要介護3	6名	要介護4	0			
要介護5	0	要支援2	0			
年齢	平均	81.8歳	最低	57歳	最高	91歳

（5）協力医療機関

協力医療機関名	サンクリニック、さくらクリニック、藪下脳神経外科、坂本歯科
---------	-------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

南海本線尾崎駅、鳥取の荘駅から徒歩圏内にある田園、民家の中に違和感なく存在しているグループホームである。門扉は少々堅苦しいがホームの敷地は広い。ホーム内はダイニング・リビングに続いて畳のリビングがあり広々している。畳のリビングにはコタツも置かれて寛いだ気持ちになれる空間である。ホーム内からは笑い声も出て入居者同士は仲良く暮らしている様子が窺えた。

【重点項目への取組状況】

重点項目	前回評価での主な改善課題とその後取組、改善状況（関連項目：外部4） 前回の評価時に指摘された門扉は明るい色に塗り替えるなど改善に向けて取り組んでいるが入り口の堅苦しさはぬぐえていない。ガレージの入り口とホームの入り口を分けることでホームの家庭的な雰囲気と安全確保のため、今後の改善を提案させていただいた。
	今回の自己評価に対する取り組み状況（関連項目：外部4） 自己評価票を記入したのは管理者である。記入に当たり各ユニットの責任者、介護のスタッフの意見を入れて仕上げている。
重点項目	運営推進会議の主な討議内容及びそれを活かした取り組み（関連項目：外部4,5,6） 運営推進会議は半年に1回の開催となっている。開催回数は少ないものの開催時は利用者家族、地域の代表、阪南市から市職員、地域包括支援センター職員、相談員、事業所からは事業部長、他のグループホーム長、当ホームからホーム長、ユニット長2名、総勢15名で内容は充実した討議がなされている。議事録はしっかり記録されている。
	家族の意見、苦情、不安への対応方法・運営への反映（関連項目：外部7,8） 家族からの苦情はあまりない。要望などは其の都度対応している。記録は特に残していない。要望事項、そのときの対応、今後の対応などの記録も残されると尚良い。
重点項目	日常生活における地域との連携（関連項目：外部3） 阪南市から介護相談員2名を定期的に受け入れている。地域の自治会との交流は出来ていない。隣の小学校にホーム長が高齢者のこと、認知症について話しに行き、其のあと小学生がホームを訪ねてくるという交流が出来ている。

2. 調 査 報 告 書

主任調査員氏名 南ヤエ

/ 同行調査員氏名 平井英蔵

外部評価	自己評価	項 目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
1	1	地域密着型サービスとしての理念 地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている	ユニット毎に作成し、来訪者等にも見えるように掲示している。		理念を簡潔に分かりやすく書いて掲示することで来訪者は勿論、職員も常に目に触れることで意欲につながると思われる。理念は掲示されていた。
2	2	理念の共有と日々の取り組み 管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる	理念の「家庭的な日常生活」を日々のケアの指針とし、スタッフ一同心がけ、理念の実践に向けて取り組んでいる。		管理者、職員は日々家庭的な生活の場としてのホームを目指し励んでいる。開所5年目を迎えようとしている現在其の努力の成果が出てきつつあると見受けられた。これからはますます充実の時期とされたい。
2. 地域との支えあい					
3	5	地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている	小学校の児童との交流はあり、ホーム内での楽器の演奏会等を披露してくれている。校長や教頭の方々とも気軽に連絡を取り合っている。地域の人々とは祭りの神輿がホーム内に入ってくる。		まず小学校に管理者が高齢者・認知症についての話をしに行くことから始まり次の段階でホームに小学生を受け入れた。段階的に着実に交流を深めて行かれたことは大変評価できる。地域との交流はさほど深まっていない今後期待する。
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
4	7	運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる	前回の外部評価にて指摘された項目についてミーティング等で徹底し、具体的な改善に取り組んでいる。		前回指摘された門扉については色を塗り替えてみたが圧迫感は未だ感じる状態である。今一度改善について検討されたい。

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
5	8	<p>運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている</p>	<p>運営推進会議にて前回の外部評価の内容を報告し説明している。改善項目、取り組みについても説明している。会議欠席者については郵送している。</p>		<p>運営推進会議は6ヶ月に1度であるが会議出席者は家族、行政、事業所総勢15人(H19.6.15)の出席を得て開いている。議事録によると出席者から活発な発言があり充実している。地域密着型施設としての意義を考えると6ヶ月に1回と決めることなく、順次期間を短くして広く地域の意見を聞く体制を取られたい。</p>
6	9	<p>市町村との連携</p> <p>事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる</p>	<p>阪南市介護保険課より介護相談員2名 定期的にホームに受け入れている</p>		<p>市町村とは推進支援会議以外でも連絡できる体制になっている。</p>
4. 理念を実践するための体制					
7	14	<p>家族等への報告</p> <p>事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々にあわせた報告をしている</p>	<p>毎月、家族に預かり金の収支報告(小口現金出納帳にレシート原本を添付)や日常生活の様子(写真やホームの便り)を送付している。</p>		<p>家族には毎月お便りなどを送付して連絡を密にしている。毎月のお便りに個人別コメントを記入する欄を設けてるなどさらに充実させていただきたい。</p>
8	15	<p>運営に関する家族等意見の反映</p> <p>家族等が意見、不満、苦情を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている</p>	<p>苦情処理の体制の概要を玄関に提示している。不満・苦情が発生した場合は「苦情(相談)対応記録」に記録し、分析を行い再発防止の取り組みを行っている。運営推進会議での意見・要望等も可能な限り応じている。</p>		<p>苦情と言う程のことはあまりなく、要望などは其の都度対応している。記録を取られることが好ましい。</p>
9	18	<p>職員の異動等による影響への配慮</p> <p>運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている</p>	<p>管理者としては働きやすい職場作りを心がけているが、介護事業に従事する共通の課題である離職率低減のため、職員の不満などを聞き入れる体制を制度が整えられていない。</p>		<p>管理者は職員から相談し易い存在となっているが、体制として今後整備が求められる。組織として本社の指示がないと対応できない部分もあるため、今後は本社にも待遇改善・職員の意見不満の聞き取りなど積極的に取り組まれることが望まれる。</p>

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
5. 人材の育成と支援					
10	19	<p>職員を育てる取り組み</p> <p>運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている</p>	<p>ホーム長、マネージャー中心に法令の改正・業務報告などは随時行っている。外部研修の参加については人員不足等で積極的な参加はできていない。今後、積極的に研修が受講出来る体制づくりを図ることを目指している。</p>		<p>外部研修受講時は給与・交通費も支給される。研修の年間計画などを作り人材の確保、職員のスキルアップを図ることで、離職者対策の一助とされたい。</p>
11	20	<p>同業者との交流を通じた向上</p> <p>運営者は、管理者や職員が地域の同業者と交流する機会を持ち、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている</p>	<p>同法人内での情報交換に留まっており、他方人との積極的な交流は行われていない。今後、積極的に同業者と情報交換し、ケアの質の向上に役立てていきたい。</p>		<p>同事業所内の他のグループホームの交換研修は受け入れている。他社のグループホームとの交流は出来ていない。管理者は今後取り組みたいとの話である。</p>
.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応					
12	26	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>本人が安心し、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している</p>	<p>家族的な雰囲気をおさず、場所の間違いや分からないことでの混乱を防ぐ工夫をしており、徐々に馴染めるように努めている。</p>		<p>家族や本人の希望があれば、ホームで宿泊が出来るよう準備は出来ている。</p>
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
13	27	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>職員は、本人を介護される一方の立場におかず、一緒に過ごしながらか喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	<p>家族と同じような信頼関係を築くよう努めている。日常生活を共に送る中で、ゆっくりコミュニケーションをとる時間を大切にしている。</p>		<p>職員が忙しそうにしていることなく、ゆっくり話す時間が作られている。</p>

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
・その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
1. 一人ひとりの把握					
14	33	<p>思いや意向の把握</p> <p>一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している</p>	<p>日々の生活の中から一人ひとりの思いや意向の把握と情報の共有に努めている。</p>		<p>入居時に生活歴などをご本人、ご家族から聞いている。個人情報保護に注意しながら職員で共有し毎日のケアに活かしている。</p>
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し					
15	36	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映した介護計画を作成している</p>	<p>毎月、モニタリング内容を送付し、家族に要望・意見を記入してもらい、それを踏まえ計画に活かしている。</p>		<p>管理者・職員・ご家族の意思や情報の共有など連携を大切に考えている。</p>
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している</p>	<p>状況の変化があった時には見直しをしている。又、短期目標の期間(3ヶ月)で計画の見直しを行っている。家族様の希望などを聞き、計画的に取り入れられている。</p>		<p>特に変化があればご家族に連絡し介護計画の見直しをしている。</p>
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
17	39	<p>事業所の多機能性を活かした支援</p> <p>本人や家族の状況、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている</p>	-		<p>本社はグループホーム以外の事業もしているが特に交流はない。</p>

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働					
18	43	<p>かかりつけ医の受診支援</p> <p>本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している</p>	本人及び家族等の希望を重視し、かかりつけ医及び提携医療機関に適切な医療が受けられるよう支援している。		施設サイドの問題ではないが提携医療機関以外に阪南市民病院を受診することもあったが阪南市民病院閉鎖という話もあり今後の対策を取られたい。
19	47	<p>重度化や終末期に向けた方針の共有</p> <p>重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している</p>	ターミナルは今まで経験なし。重度化の場合、家族や医師と協議し、方針を共有している。		今後入居者の重度化は容易に予測される為、終末期について元気な時から本人の意思を記録に残し且つ家族との話し合いも記録に残すなどの対応が必要である。
. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
1. その人らしい暮らしの支援					
(1) 一人ひとりの尊重					
20	50	<p>プライバシーの確保の徹底</p> <p>一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない</p>	入居者の尊厳に配慮した対応を全職員に徹底している。個々の入居者に合わせた話し方や言葉遣いに配慮している。記録等については鍵のかかる場所に保管する等流出することの無いよう厳格に管理している。		個人情報保護については運営規定、重要事項説明者に明示し職員にも徹底している。
21	52	<p>日々のその人らしい暮らし</p> <p>職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している</p>	お茶の時間や食事の時間などは決まっているが、押し付けではなく、個々のペースで生活できるよう援助している。朝食は起きた人から希望に合わせて摂ってもらっていたり、入浴も希望の時間に入ってもらっている。		ホーム内の利用者同士は仲良くゆったり過ごしている。訪問中入居者同士の会話も楽しそうでしたほほえましかった。

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
(2) その人らしい暮らしを続けるための基本的な生活の支援					
22	54	食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	スタッフも同じ食卓に座り、同じ食事を楽しみながら、さりげなくサポートしている。又、食事中の行動を注意深く観察し、好みを把握している。		食事は職員も一緒に食べながら楽しい雰囲気の中で進められた。食事の後の片付けを手伝っている利用者もいる。週に2回は手作りおやつの日をもうけ職員と利用者で作っている。
23	57	入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めず、一人ひとりの希望やタイミングに合わせて、入浴を楽しめるように支援している	入浴時間など自由にし、個々の気分で入浴できるように支援している。入浴の時間は朝から21時までの間で、入居者の時間に合わせて、ゆったりと入浴して楽しめるよう支援している。		入浴は利用者の希望に添って支援している。入浴介助が必要な利用者は現状少ない。
24	59	役割、楽しみごと、気晴らしの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、楽しみごと、気晴らしの支援をしている	季節感が楽しめるように声をかけて取り組んでいる。日常生活の中で楽しみごとを持てるよう支援している。例えば、歌番組の好きな人には好きな歌手のビデオを編集したり、料理の好きな人には料理をするだけでなく料理の本を見られるように、将棋の好きな人にはスタッフが相手をするなどしている。スタッフの人数により多少の制限はあるはあるが可能な限り対応している		懐かしい歌番組を編集したビデオを見て歌を口ずさんだり、思い出の話を入居者同士してほほえましく感じた。好きな番組のビデオを見ることだけでなく、ニュース番組なども見ることで社会の動きを感じてもらえるようにしている。
25	61	日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援している	買い物や散歩等、状況を見て行っている。スタッフの人数により多少の制限はあるが希望があればなるべく対応している。スーパー等への買い物の際には同行してもらうよう支援している。。		食事の材料の買い物はほぼ2日に1回はしている。時には車で尾崎駅の近くのスーパーマーケットまで出かける。

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
(4)安心と安全を支える支援					
26	66	鍵をかけないケアの実践 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる	玄関やユニットの入り口には鍵をかけず、自由に出入りができる。道路に面している門のみ施錠しているが、事故の危険があるために警察から指導を受けたため、家族にはその理由を説明し、了解を得ている。		居室、リビングなど各ユニットが広いので閉塞感もない。
27	71	災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている	災害機器の操作方法や災害時の対応をミーティング等で徹底しているが入居者を含めた総合訓練は十分とはいえない。消防署等の指導、協力を得て訓練を実践したい。		突然な非常ベル（間違えて利用者が押したため）で利用者が動揺をしたとのことである。何回も説明し、工夫を重ねて避難訓練を行われたい。
(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
28	77	栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	食事量や水分摂取は日々記録し、個別記録にて把握している。		食事量、水分摂取量など毎日の介護記録はある。利用者一人ひとりの長期間にわたる記録が一瞥できる書式になっていない。長期わたる種々の記録を見ることで体調の変化、体力の変化などを確実につかみ介護計画に反映できる。記録をまとめておくことは利便性はもとより、突発事態発生時においても医師に対して説明を的確に行うことが出来る。よって個人別継続記録書式を検討されることを提案する。
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり					
(1)居心地のよい環境づくり					
29	81	居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、利用者にとって不快な音や光がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	リビングには季節感ある飾りつけなど行っている。		リビング・ダイニング・畳のリビングと広々している。窓からは海も見えて室内は大変快適である。庭は広いが草花、植木などはないのがさびしい。色々な事情乗り越え心癒される庭が出来ることを期待する。
		居心地よく過ごせる居室の配慮			個人差はあるもののほぼ使い慣れた品をま

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
30	83	居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	布団、タンス、ソファ等本人の使用していた慣れたものを持参、使用している。		個人差はあるものの使い慣れた品をもちこんでいる利用者が多い。出来ていない入居者についても家族の協力を得てくつろげる居室にされたい。

は、重点項目。